

CAI  
IST 80  
- Z031

3 1761 11767628 8

# BE A SMART SHOPPER: Make Sure You Pay the Right Price

<http://competition.gc.ca>



COMPETITION BUREAU

## What Is the Competition Act?

The *Competition Act* (the Act) is a federal law governing business conduct in Canada and is enforced by the Competition Bureau (the Bureau). It aims to promote competition in the marketplace by stopping anti-competitive practices. Most businesses in Canada, both small and large, are governed by this Act.

The Commissioner of Competition (the Commissioner) is head of the Bureau, which is part of Industry Canada. The Commissioner is responsible for the administration and enforcement of the *Competition Act*, as well as three statutes concerning the accuracy and adequacy of information provided to consumers:

- the *Consumer Packaging and Labelling Act*
- the *Textile Labelling Act*
- the *Precious Metals Marking Act*

## What Is a Universal Product Code?

From lollipops to laundry detergent, most everyday items bear a unique Universal Product Code (UPC). It looks like this:



Many stores in Canada make use of these codes to record sales. Each cash register is connected with the store's computer, which holds the price and other product information linked to each code.

When a cashier passes the UPC symbol on a package over an electronic scanner, a beam of light "reads" the symbol. The computer decodes the symbol and sends the price to the cash register. The cash register then prints the price on a receipt for the consumer and also shows it on the cash register display screen.

## Is the Scanned Price Always Right?

Mistakes sometimes happen. If not detected, you could be paying more than you should.

The store may have recently adjusted its prices in its computer but failed or lacked time to post the new prices on the shelves. You should pay the lower price. Ask the cashier or manager to make an adjustment.

You can be on your guard by checking that the price shown on the display screen is the price you expect you should be paying.



## What Measures Can I Take?

Although the electronic scanner rings up your purchases very quickly, it is still possible for you to spot pricing errors at the register. Here's how.

**Watch the display screen for prices.** If you think you are being overcharged for a product, speak up right away. Check the store's policy on pricing errors. When you spot an error, ask the cashier to correct it before you pay.

**Bring a copy of the store's flyer or newspaper ad to the checkout counter.** Some advertised discounts may not be recorded in the computer. The special

price may have to be entered manually by the cashier. You can help the cashier by drawing attention to these specially priced items.

**Note prices or special discounts as you walk through the store.** You may want to jot down the posted prices on packages or on a separate piece of paper to compare with the register display. If the store adds a sticker offering a special discount, make sure it is facing up when you pass the item to the cashier.

**Read your receipt before you walk away.** If you notice an error, ask the cashier to adjust the total. If you have already left the cashier's lane, see the store or department manager or the customer service department to correct any mistakes.

## What Else Can I Do?

If you notice a pattern of electronic scanning errors in a particular store, talk to the customer service department or the store manager. You may also want to write a letter to the store's head office. The retailer may not realize a problem exists until it is pointed out.

You also may report recurring problems to your local **Fair Business Practices Branch** office. Check the Blue Pages of your telephone directory under Government of Canada or Industry Canada. Or you may contact one of the following regional offices.

Toll free	1-800-348-5358
Pacific Region	(604) 666-5000
(British Columbia and Yukon)	
Prairie Region	(204) 983-8905
(Alberta, Saskatchewan, Manitoba and Northwest Territories)	
Ontario Region	(416) 973-5000
Quebec Region	(514) 283-3109
Atlantic Region	(902) 426-6055
(New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland)	
E-mail:	<a href="mailto:fbpinfo@ic.gc.ca">fbpinfo@ic.gc.ca</a>
Web Site:	<a href="http://strategies.ic.gc.ca/FBP">http://strategies.ic.gc.ca/FBP</a>

The Bureau conducts its investigations in private and keeps confidential the identity of the source and the information provided. However, if someone has important evidence about an offence under the Act, that person may be asked to testify in court.

*The Bureau produces videos and publications on various aspects of the Competition Act, the Consumer Packaging and Labelling Act, the Textile Labelling Act and the Precious Metals Marking Act. To find out more about our videos and publications, contact the Information Centre at:*

Information Centre  
Competition Bureau  
Industry Canada  
50 Victoria Street  
Hull QC K1A 0C9

Toll free:	1-800-348-5358
National Capital Region:	(819) 997-4282
TDD (for hearing impaired):	1-800-642-3844

Fax:	(819) 997-0324
------	----------------

E-mail: [compbureau@ic.gc.ca](mailto:compbureau@ic.gc.ca)  
Web site: <http://competition.gc.ca>

*This publication is only a guide. It provides basic information about the Competition Bureau and the Consumer Packaging and Labelling Act. For further information, you should refer to the full text of this Act or contact the Competition Bureau at one of the numbers listed above.*

This publication has been prepared by the Fair Business Practices Branch with the assistance of the Consumers' Association of Canada. It is modelled on the bulletin "Attention All Shoppers: Make Sure the Scanned Price is Right," with the cooperation of the U.S. Federal Trade Commission.





# SOYEZ UN CONSUMMATEUR AVERTI Assurez-vous de payer le bon prix

<http://concurrence.ic.gc.ca>

Canada



## Qu'est-ce que la Loi sur la concurrence?

La Loi sur la concurrence (la Loi) est une loi fédérale qui régit les affaires au Canada et dont l'application relève du Bureau de la concurrence (le Bureau). Elle vise à promouvoir la concurrence commerciale en mettant fin aux agissements anticoncurrentiels. La plupart des entreprises du Canada, quelle que soit leur taille, y sont soumises.

Le commissaire de la concurrence (le commissaire) est le chef du Bureau, qui fait partie d'Industrie Canada. Il est chargé de l'application et de l'administration de la Loi ainsi que des trois lois régissant l'exactitude et la précision des renseignements fournis aux consommateurs, soit :

- la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation;
- la Loi sur l'étiquetage des textiles;
- la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux.

## Qu'est-ce qu'un code universel de produit?

Presque tous les articles courants, depuis les sucettes jusqu'au détergent à lessive, portent un code universel de produit (symbole CUP) semblable à celui-ci :



Au Canada, de nombreux magasins utilisent ces codes pour enregistrer les ventes. À chaque code correspond le prix du produit et d'autres renseignements sur ce produit qui sont stockés dans un ordinateur relié à chaque caisse enregistreuse.

Quand un caissier passe à scanner le symbole CUP qui figure sur l'emballage, un faisceau lumineux « lit » le symbole. L'ordinateur décode le symbole et transmet le prix à la caisse enregistreuse, qui l'affiche à l'écran et imprime un reçu pour le consommateur.

## Le prix lu par le scanner est-il toujours exact?

Il y a parfois des erreurs. Vous risquez de payer un prix trop élevé si l'erreur n'est pas détectée.

Il est possible que le magasin ait modifié ses prix dans l'ordinateur sans avoir affiché, par oubli ou faute de temps, les nouveaux prix sur les tablettes. Vous devriez alors payer le prix le plus bas. Demandez au caissier ou au gérant du magasin de corriger l'erreur.

Faites preuve de vigilance et vérifiez si le prix qui apparaît à l'écran est bien celui que vous vous attendez à payer.



## Que puis-je faire?

Bien que le scanner électronique enregistre très rapidement vos achats, il vous est possible de relever les erreurs de prix à la caisse. Voici la façon de procéder.

**Regardez l'écran et vérifiez les prix.** Si vous pensez que le prix affiché pour un produit est trop élevé, signalez-le immédiatement et demandez au caissier de faire la correction nécessaire avant de payer. Renseignez-vous sur la politique du magasin en ce qui a trait aux erreurs de prix.

**Apportez un exemplaire du dépliant publicitaire ou de l'annonce de journal à la caisse.** Il est possible que certaines promotions n'aient pas été introduites dans l'ordinateur. Il se peut aussi que le caissier

doive entrer le prix manuellement. Vous pouvez l'aider en lui signalant les articles en réclame.

**Prenez note des prix ou des rabais à mesure que vous effectuez vos achats.** Vous pourriez écrire les prix affichés sur l'emballage ou sur une feuille de papier afin de les comparer à ceux qui s'affichent à l'écran. Si le magasin ajoute une étiquette offrant un rabais supplémentaire, assurez-vous qu'elle est bien visible lorsque vous remettez l'article au caissier.

**Vérifiez votre reçu avant de quitter la caisse.** Si vous remarquez une erreur, demandez au caissier de la corriger. Si vous avez déjà quitté la caisse, adressez-vous au chef du rayon, au service à la clientèle ou au gérant du magasin pour la faire corriger.

## Que puis-je faire de plus?

Si vous constatez fréquemment des erreurs de lecture des prix dans un magasin, dites-le au service à la clientèle ou au gérant. Vous pouvez également écrire au siège social. Il se peut que le détaillant ne soit pas conscient du problème avant qu'on le porte à son attention.

Vous pouvez aussi signaler les problèmes qui se répètent au bureau de la Direction des pratiques loyales des affaires de votre région, dont les coordonnées figurent dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique Gouvernement du Canada ou Industrie Canada. Vous avez également la possibilité de vous adresser à l'un des bureaux régionaux suivants :

Sans frais	1 800 348-5358
Région du Pacifique (Colombie-Britannique et Yukon)	(604) 666-5000
Région des Prairies (Alberta, Saskatchewan, Manitoba et Territoires du Nord-Ouest)	(204) 983-8905
Région de l'Ontario	(416) 973-5000
Région du Québec	(514) 283-3109
Région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve)	(902) 426-6055

Courriel [plainfo@ic.gc.ca](mailto:plainfo@ic.gc.ca)  
Site Web <http://strategis.ic.gc.ca/PLA>

Les enquêtes du Bureau sont privées et le Bureau s'assure que l'identité de la source ainsi que les renseignements fournis restent confidentiels. Toutefois, les personnes qui possèdent des éléments de preuve importants au sujet d'une infraction à la Loi peuvent être appelées à témoigner.

*Le Bureau de la concurrence produit des vidéos et des publications sur divers aspects de la Loi sur la concurrence, de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, de la Loi sur l'étiquetage des textiles et de la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux. Pour en savoir davantage sur ces produits, veuillez vous adresser au Centre des renseignements dont les coordonnées suivent.*

Centre des renseignements  
Bureau de la concurrence  
Industrie Canada  
50, rue Victoria  
Hull (Québec) K1A 0C9

Numéro sans frais	1 800 348-5358
Région de la capitale nationale	(819) 997-4282
ATS (pour les malentendants)	1 800 642-3844

Télécopieur (819) 997-0324

Courriel [burconcurrence@ic.gc.ca](mailto:burconcurrence@ic.gc.ca)  
Site Web <http://concurrence.ic.gc.ca>

*Ce dépliant est un guide résumant le rôle du Bureau de la concurrence et les dispositions de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le texte intégral de la Loi ou vous adresser au Bureau de la concurrence, dont les coordonnées figurent ci-dessus.*

Le présent dépliant a été préparé par la Direction des pratiques loyales des affaires avec l'aide de l'Association des consommateurs du Canada. Il s'inspire du bulletin d'information intitulé *Attention All Shoppers: Make Sure the Scanner Price is Right*, produit avec la collaboration de la Federal Trade Commission des États-Unis.

